

Viedma, 28 de noviembre de 2024.-

VISTOS: el expediente caratulado: “**MATAR SUSANA BEATRIZ C/ BHN SEGUROS GENERALES SA, BANCO HIPOTECARIO SA Y BHN VIDA SA S/ MENOR CUANTÍA**” Nro. **VI-00131-JP-2024**, que se encuentra en condiciones de dictar sentencia.

ANTECEDENTES:

1).- Que en fecha 1 de julio de 2024, se presenta la Sra. Susana Beatriz Matar, D.N.I. 14.979.790, por medio de apoderado, e interpone demanda de menor cuantía en los términos de los arts. 802 y ss. del CPCyC y el art.53 de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor contra BHN SEGUROS GENERALES SA CUIT 30693504186; y contra BHN VIDA SA- VIDA CUIT 30693503953 y contra BANCO HIPOTECARIO SA.CUIT 30500011072.

Reclama la suma de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS CON 43/100 (\$45.582,43) en concepto de daño directo, con más la suma de PESOS QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE CON 57/100 (\$554.417,57) en concepto de daño extrapatrimonial y la suma de PESOS UNO MILLÓN DOSCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 1.200.000,00) en concepto de daño punitivo.-

Refiere que es clienta del Banco Hipotecario hace muchos años, siendo titular de una cuenta de caja de ahorro N° 4-040-0002974911-3.

Explica que durante la relación de consumo se han debitado montos indebidos, sin la debida autorización en concepto de seguros, no sólo adhirieron el pago de los seguros a su cuenta bancaria, sino que además hicieron lo mismo con su tarjeta de crédito.

Manifiesta que posee una discapacidad motora, la cual se encuentra certificada mediante CUD y que, al no ser posible realizar el reclamo mediante el sistema web, se vio obligada a trasladarse hasta la sucursal.

Explica que esta misma situación ya había pasado. Refiere que en el año 2019 se percató y habiendo realizado el reclamo al banco, finalizaron con los débitos en diciembre de ese año.

Manifiesta que fue hasta principios del año 2022, cuando retomaron con los débitos desde su cuenta bancaria, y luego a mitad del año 2023 desde su Tarjeta de Crédito.

Menciona que es aplicable la Ley de Defensa del Consumidor, debido a que existe entre las partes una típica relación de consumo enmarcada en el Art. 3 de la Ley 24.240, haciendo hincapié en la indigna atención al cliente y la falta de información debida al

consumidor.

Además del incumplimiento a la Ley de Defensa del consumidor, se demanda por incumplimiento de la normativa prevista en la circular A5054 del BCRA, específicamente el punto 3.1.2 inc. 2, el cual obliga a la demandada a solicitar la autorización del cliente en forma previa al inicio del débito automático, como así también el incumplimiento de la Ley de Seguros 17.418.-

Por último, en la demanda expresa y fundamenta las pretensiones resarcitorias por daño moral, daño punitivo y daño patrimonial, practicando liquidación y solicitando que al momento de la condena se establezcan los intereses correspondientes, acompaña prueba documental y solicita se intime a las demandadas a presentar la documental referida al caso, entre las que se destaca la solicitud de alta o póliza de los seguros puestos en crisis, en su poder.

2).- Que impuesto el trámite de ley, en cumplimiento con lo dispuesto en el art. 52 de ley 24.240, se dio intervención al Ministerio Público Fiscal para que actúe como fiscal de la ley, y quien manifestó en su presentación de fecha 30/07/2024 que tomaba debida intervención y se notificaba del oficio librado en el presente.

3).- En oportunidad de celebrarse la audiencia prevista en el art. 806 del CPCyC, realizada mediante plataforma zoom en fecha 12 de septiembre de 2024 a la que se presentaron la parte actora junto a su letrado, y la demandada – por medio de apoderado –, se mantuvo una extensa conversación con las partes explicando los motivos de la audiencia, sin haberse llegado a una conciliación.

4).- Por su parte, las demandadas en dos escritos de contestación de demanda solicitan el rechazo de plano de la misma en todos y cada uno de sus términos y niegan categóricamente cada uno de los hechos expuestos.

En particular, el Banco Hipotecario plantea la excepción de falta de legitimación pasiva, atento que el Banco Hipotecario S.A no reviste carácter de compañía de Seguros ni es su giro comercial la venta ni comercialización de seguros de ninguna clase.

También negó que el actor haya recibido un trato indigno; que haya habido un incumplimiento del deber de información; que BHSA haya incumplido a sus deberes como proveedor; que exista un daño moral y deba repararse; que deba abonarse un multa civil –daño punitivo-.

Se impugnaron los montos reclamados tanto por daño moral como daño punitivo por no corresponder, entendiendo que se estaría configurando un enriquecimiento sin causa para el actor y da su propia versión de los hechos.

Explica que se abonan las primas de los seguros que fueron contratados personalmente por la actora en la sucursal Viedma.-

Asimismo plantea la inconstitucionalidad del art. 52 bis e impugna la liquidación practicada por la actora. Por último, ofrece prueba documental adhiriendo a la presentada por las codemandadas y hace reserva de recurrir por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación (art. 14 de la Ley N° 48). Por otro lado, BHN Seguros y BHN VIDA S.A solicitan que se rechace íntegramente la acción interpuesta en su contra, con expresa imposición de costas a la parte actora, niega de manera genérica y específica cada una de las afirmaciones y reclamos de la actora, plantea que la demanda es defectuosa y da su propia versión de los hechos.

Hace hincapié en que BHN Seguros y BHN VIDA S.A, han cumplido con las obligaciones contractuales que tenía para con sus clientes y sostienen que la actora contrato los siguientes seguros: PROTECCION DE BS MOVILES - póliza 145.975, Vida24 max, Bienes móviles - póliza 956/422, ATM y el seguro de COMPRA PROTEGIDA.

Explica que dichos seguros se pagaban desde la caja de ahorro y de la Tarjeta de Crédito de la actora.

Refiere que acompaña como documental la contratación de los seguros, donde se puede ver que la firma estampada es de la actora.

Manifiestan que se dio de baja de los seguros cuando los solicitó, y se dieron de alta cuando personalmente los solicitó, y que no existió trato indigno hacia la señora Matar, se le ha brindado todas las explicaciones requeridas y se ha atendido a cuanto reclamo ha deducido y hace hincapié en la baja realizada en el año 2019 al seguro denominado "PROTECCION DE BIENES MOVILES" o ese mismo año que también se le dio de baja al seguro denominado "Vida 24 max".

Argumenta la improcedencia del daño punitivo, y califica de arbitrario el monto de daño moral que se reclama.

Sostiene la inexistencia de todo acto lesivo, por no haber la actora formulado reclamo por las vías establecidas según arts. 26 a 29 de ley de tarjetas de crédito.

Ofrece prueba: resúmenes, frente de póliza, 3 contratos de alta de seguros, y solicita confesional y pericial caligráfica. Finalmente, hace reserva de recurrir por ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación.-

5).- La parte actora, al contestar el traslado de contestación de demanda del Banco Hipotecario, BHN Seguros y BHN VIDA S.A. explica que en cuanto al Banco

Hipotecario S.A. la excepción de falta de legitimación pasiva y el planteo de inconstitucionalidad deben ser rechazados íntegramente, con costas. Funda ello en la inadmisibilidad procesal de la excepción y en la responsabilidad solidaria de la entidad bancaria como agente institorio a la luz de régimen consumeril, ley de seguros y jurisprudencia sobre la materia.

También manifiesta que se trata de una estrategia dilatoria que causa perjuicio y no da solución al conflicto planteado por el actor. Refiere, que en relación al rechazo del daño moral, está de más esclarecer que el estrés y peso de enterarse del alta de dos seguros que nunca se han contratado y que se debitan mes a mes -disminuyendo su patrimonio- son situaciones suficientes para causar el tipo de daño que se pretende.

Manifiesta que en cuanto a la segunda contestación de demanda de los seguros BHN Seguros y BHN VIDA S.A., las demandadas han planteado la excepción de defecto legal de la demanda y refiere que no se denota cual es el defecto en la demanda que hace imposible su contestación. Explica que la demandada hace un escrito extenso acerca de los daños, de la improcedencia del daño punitivo, de su actuación legítima, negando todos y cada uno de los hechos por ella invocados y rechaza todos los argumentos allí vertidos.

6).- Que luego de dicha sustanciación, y en el marco de proceso de menor cuantía, se llama a autos para sentencia. Resolución que quedó firme y consentida por ambas partes.

CONSIDERANDO:

I.- Que este Juzgado de Paz es competente para resolver en estos autos, en razón de la materia y el monto reclamado.

II.- Que la pretensión se enmarca en una relación de consumo en los términos de los arts. 42 de la Constitución Nacional, concediendo ese rango constitucional a los derechos de los consumidores y los usuarios, el cual establece que: *“Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno”*. Por su parte, el artículo 1092 del CCyC, amplía el concepto del vínculo jurídico entre el proveedor y el consumidor y dispone expresamente el carácter protectorio de la parte en condición de vulnerabilidad, tanto para la aplicación como en la interpretación normativa.

Entiendo que no cabe dudas que, en este proceso, la parte actora reúne la calidad de

consumidor de servicios financieros y las demandadas proveedora en los términos de la Constitución Nacional y de la Ley 24.240 y sus modificatorias, por lo que en tal carácter está obligada a cumplir con todas las previsiones impuestas por la legislación vigente.-

III.- Que establecida la relación de consumo que vincula a las partes en litigio, es preciso resolver la excepción de falta de legitimación pasiva interpuesta por la entidad bancaria demandada BANCO HIPOTECARIO S.A.

En primer lugar, el proceso de menor cuantía, regulado en los arts. 802 y ss. del CPCyC, no contempla expresamente la interposición de excepciones como de previo y especial pronunciamiento, pero las excepciones no son otra cosa que defensas que las partes pueden invocar a fin de fundar su postura en un proceso judicial.

Así, para determinados procesos, algunas de estas defensas se encuentran nominadas y calificadas con un trámite de previo y especial pronunciamiento, no es así en los procesos sumarísimos ni en los de menor cuantía. Ello no significa que no se puedan plantear y ser procedentes como defensas, aunque con otro tratamiento procesal, es decir, para resolverse en la sentencia definitiva, como en este caso.

Ante la interposición de la excepción de falta de legitimación pasiva, es preciso explicar que este instituto implica la cualidad que debe tener la parte demandada en un proceso judicial, y para ello debe ser la persona que, conforme a la ley, está aceptada para discutir u oponerse a la pretensión hecha valer en su contra como responsable del resarcimiento pretendido. En igual sentido, ARAZI – ROJAS expresan que *“hay falta de legitimación para obrar cuando el actor o el demandado no son personas especialmente habilitadas por la ley para asumir tales calidades con referencia a la correcta materia sobre la cual versa el proceso. Existe falta de legitimación cuando no media coincidencia entre los sujetos que efectivamente actúan en el proceso y aquellos a los cuales la ley habilita especialmente para contradecir respecto de la materia sobre la que versa el litigio”*. (Rolando Arazi y Jorge A. Rojas “Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Comentado, anotado y concordado con los Códigos provinciales. Segunda Edición Actualizada. TII pág. 246 – Rubinzal Culzoni Editores). En este caso, la señora Matar es titular de una cuenta de caja de ahorros en la entidad bancaria, explicó que no solamente se han debitado montos indebidos por seguros, servicios que no solicitó ni contrató, sino que también adhirieron el pago de los seguros a su cuenta bancaria y además hicieron lo mismo con su tarjeta de crédito.

Asimismo, el Banco Hipotecario S.A. interpuso excepción de falta de legitimación pasiva sosteniendo que no reviste carácter de compañía de Seguros ni es su giro

comercial la venta ni comercialización de seguros de ninguna clase.

Que ante dicho marco de situación, cabe tener presente lo sostenido por calificada doctrina legal sobre la materia, y que ha entendido que: *"...La protección del consumidor en tanto darle lugar a que el reclamo sea efectuado directamente con quien él mantuvo contacto deviene fundamental a los fines de la posibilidad de hacer efectivos sus derechos. Es decir, la responsabilidad solidaria extendida a todo quien intervino en la cadena de comercialización impacta de lleno en las posibilidades de reclamo del consumidor volviéndolas factibles..."*. (RIVAS, NADIA MARINA, "Términos y condiciones de la publicidad, y la extensión de responsabilidad a toda la cadena de comercialización", LLC 2013 (FEBRERO), 30 – TR LA LEY AR/DOC/398/2013.).

Que no puedo soslayar que la relación entre las partes se da en primer orden en tanto la actora es cliente del Banco Hipotecario SA, quien a su vez también se desempeña como agente institorio de las firmas aseguradoras codemandadas, siendo que la comercialización de los productos de estas se da con los clientes de la citada entidad bancaria. Noto en este punto incluso, que de la propia documental ofrecida por las partes, puntualmente solicitud de seguro sobre bienes móviles de BHN Seguros Nro. 20351730, surge que *"modalidad de vínculo entre partes: grupo de afinidad –Cliente Banco Hipotecario"*.

Ante ello, y existiendo entre las parte involucradas una relación de consumo, corresponde entonces tener presente lo dispuesto por régimen consumeril vigente y aplicable al caso, y que en su artículo 40 expresamente dispone: *"Si el daño al consumidor resulta del vicio o riesgo de la cosa o de la prestación del servicio, responderán el productor, el fabricante, el importador, el distribuidor, el proveedor, el vendedor y quien haya puesto su marca en la cosa o servicio. El transportista responderá por los daños ocasionados a la cosa con motivo o en ocasión del servicio. La responsabilidad es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. Sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena."*

Que asimismo, y en lo referido al daño punitivo que se reclama, el mismo régimen normativo precitado, en su art 52 bis, en su parte pertinente dispone: *"Cuando más de un proveedor sea responsable del incumplimiento responderán todos solidariamente ante el consumidor, sin perjuicio de las acciones de regreso que les correspondan."*

Que si bien el giro comercial de la entidad bancaria no es el de brindar cobertura de seguros, considero la misma deviene en un agente institorio y necesario intermediario

en la cadena de comercialización del servicio de seguros, contando por ello con responsabilidad ante todo daño derivado de los contrato de seguro puestos en crisis.

Que en línea con este razonamiento, calificada doctrina sostuvo: "*...al haber actuado como intermediaria, fue parte de la cadena de comercialización, por ende, debe responder solidariamente en los términos del art. 40 de la ley de defensa al consumidor...*". (RIVAS, NADIA MARINA, "Términos y condiciones de la publicidad, y la extensión de responsabilidad a toda la cadena de comercialización", LLC 2013 (FEBRERO), 30 – TR LA LEY AR/DOC/398/2013.).

Por todo ello, y teniendo en cuenta las disposiciones de Ley 24.240 y la relación de consumo existente entre la actora y las demandadas, la excepción de falta de legitimación pasiva planteada no podrá prosperar, correspondiendo decretar su rechazo.

IV.- Para el análisis y resolución del caso traído a examen, recurriré especialmente a la prueba que en este estado permanece en el proceso y valoraré a la misma conforme a las reglas de la sana crítica de acuerdo con lo que prescribe el art. 386 del C.P.C.C. y en definitiva fundaré mi decisión conforme art. 200 de la Constitución Provincial.

Corresponde entonces determinar los hechos controvertidos por las partes de aquellos que no lo están, surgiendo que están contestes en que la actora resulta ser cliente del Banco Hipotecario SA, y en el marco de esa relación consumeril, dicha entidad, en su carácter de agente institorio de compañías aseguradoras, ha ofrecido servicios de seguros que fueran otorgados y cobrados a la actora, por medio de múltiples descuentos en su cuenta bancaria y tarjeta de crédito otorgados por Banco Hipotecario SA.

Que sin perjuicio de ello, el quid de la cuestión radica por determinar si la contratación de lo servicios de seguros precitados, fueron contratados con pleno consentimiento de la Sra. Matar y con un acabado cumplimiento al deber de información y trato digno establecidos por ley 24.240 por parte de quienes resultan proveedores y demandados en autos.

Que para determinar ello, y sin perjuicio la normativa y jurisprudencia vigente que posteriormente expondré, he de valarme de la prueba sustanciada en estos autos, debiendo de indicar inicialmente que los jueces no estamos obligados a pronunciarnos sobre todos los argumentos esgrimidos por las partes, ni a hacer referencia a la totalidad de las pruebas producidas, bastando valorar las que sean conducentes para la correcta composición del litigio.

Que aclarado ello, la prueba sustanciada en autos se encuentra constituida principalmente por la siguiente, a saber: La actora aporta: 1. Poder; 2. Resúmenes de la

cuenta N° 4-040-0002974911-3 desde el año 2022 hasta la fecha; 3. Resúmenes de la tarjeta de crédito vinculada con la cuenta mencionada, desde el año 2019 y hasta la fecha; 4. CUD de la Sra. MATAR Susana Beatriz; se ofrece el original o certificado por la Subsecretaría de la Provincia, en caso de desconocimiento por parte de las demandadas, Documento titulado “LIQUIDACIÓN DAÑO DIRECTO (MATAR Susana)”.-

Asimismo BH SA presenta poder y las demandadas BHN Seguros y BHN Vida SA aportan 1. Poder; 2. Resúmenes de la cuenta N° 4-040-0002974911-3 desde el año 2022 hasta la fecha; 3. Resúmenes de la tarjeta de crédito vinculada con la cuenta mencionada, desde el año 2019 y hasta la fecha, 4. constancia de baja de dos (2) seguros identificados como “compra protegida” y seguro “vida” respectivamente, 5. una constancia de baja de seguro emitido bajo póliza Nro 114/certificado 299822 sin especificar producto o servicio alguno, 6. Solicitudes de productos: a) de productos bancarios “Plan sueldo” suscripto por la actora en fecha 26/08/2019 b) seguro sobre “bienes móviles” a BHN Seguros Generales Nro. 20351730, suscripto en fecha 31/05/2023, c) Formulario 3106 de 24 fs correspondiente a solicitud 14904682 por seguro de “compra protegida” sin firma del cliente, d) formulario 3096 de 30 fs. con suscripción solo de formulario de DDJJ de datos personales, sin determinación del producto contratado.

Que he de destacar, que pese a individualización de prueba y requerimiento de la actora en su escrito de inicio, la demandada no aporta la siguiente prueba: Correos electrónicos y/o el medio de comunicación que se haya utilizado a los fines de informar el alta de los seguros de la actora; Documentación y/o archivos relativos a la solicitud de los seguros debitados, firmado por la Sra. Matar. Esto último, cumplido solo respecto de seguro de vida solicitado en fecha 26 de agosto de 2019, y seguro sobre bienes móviles solicitado en fecha 31 de mayo de 2023.

Es decir, no obra póliza de ninguno de los seguro invocados por las demandadas, pese a expresa citación de varios números de póliza por parte de éstas en su escrito de contestación. Ni menos aún obra en autos solicitud alguna de seguro de : a) de bienes móviles –póliza 956/422 b) de ATM cuya venta según la demandada se hubiera realizado vía telefónica d) ‘Compra Protegida’, cuya venta fuera en sucursal Viedma. Agregando que incluso respecto de éstos dos últimos seguro, la demandada siquiera indica la fecha en que dichos seguros habrían sido contratados por la Sra. Matar.

Que entrado en el análisis y valoración de la prueba precitada, he de efectuar asimismo

las siguientes consideraciones:

Que en el caso, los elementos probatorios que la parte demandada no aporta, pólizas y constancias de alta, resultan elementos probatorios que inicialmente están solo a disposición del proveedor, o directamente controlados por éste, y que son conducentes a la causa, cuando no esenciales para la dilucidación de los hechos.

A su vez se ha señalado que *“se debe ser cuidadoso al analizar la prueba aportada por la parte que se encuentra en mejor situación de producirla atento a que, justamente por tal condición, puede desnaturalizarla en su propio beneficio”*.

Que para poder proceder a implementar el principio de carga dinámica de la prueba, el litigante deberá de: a) acreditar la relación de consumo involucrada de la causa, b) ofrecer además de aquella con la que se cuente, la prueba en poder del otro litigante.

Que en razón a ello, en el presente caso, la prueba en poder de la demandada que se denunciara está constituida por la notificación de altas de lo seguros y la totalidad de pólizas que se descuentan a la actora y resultan negadas por ésta.

Por otro lado se ha entendido que la forma en que el poder judicial debe de implementar este principio, está constituida por la valoración por la sana crítica y/o por aplicación de indicios y presunciones en contra del proveedor remiso a cumplir con este deber (negativa a aportar documentación en su poder), como castigo a la parte renuente a cooperar respecto del fondo de la cuestión, en los términos de art 163, inc. 5 del CPCC.

Por otro lado cabe sostener que ante la falta cumplimiento de carga probatoria de parte de las demandadas que se indicara ut supra, corresponderá tener dicha conducta como obstaculizadora del proceso y de la búsqueda de la verdad jurídica objetiva que ha de primar en todo proceso, y por ello tener por acreditados la falta de información, trato digno e invalidez de los seguros atribuidos a la Sra. Matar cuya documental respaldatoria, que debiera de obrar en su poder, no fuera presentada en autos.

En este sentido calificada doctrina ha entendido que *“la ley no expresa que ocurre en caso de que el proveedor no cumplimente la carga, pero ello es vidente: su conducta será considerada oclusiva por el tribunal, y generará una presunción en su contra que, meritada en el contenido de las demás prueba rendidas, tendrá valor convictivo respeto del juez. Si se trata de prueba dirimente o decisiva, esta carga deberá de apreciarse con mayor rigor, motivando una cas segura condena del proveedor que excluye del conocimiento del tribunal elementos necesarios para resolución de la Litis.”* (*“Ley de Defensa del Consumidor. Comentada. Anotada. Concordada”* Carlos E Tambussi, pág. 348, Ed. Hammurabi Ed. 2017).

En línea con éste razonamiento cabe citar calificadas expresiones jurisprudenciales sobre la materia *“Si bien el consumidor debe acreditar el daño, el defecto de la cosa o la falta de información, será carga del proveedor acreditar el cumplimiento de este deber, acompañando todos los elementos que estén a su cargo. Como hemos señalado supra, toda conducta omisiva o reticente, hará presunción de certeza sobre la verdad de los dichos del consumidor”*(CACC de Mar del Plata, Sala II, 26/05/05, Afageme, Esteban R c. Banco Frances BBVA, LL, On line, AR/JUR/2189/2005). En igual sentido *“Si la empresa de telefonía móvil demandada no pudo acredita la veracidad de los consumos cuestionados por el consumidor , se encuentra imposibilitada de perseguir su cobro, ya que aquella es la parte que se encuentra en inmejorables condiciones para acreditar el hecho controvertido, todo ello conforme lo establece el art 53, párrafo 3ro de ley 24240”* (CACC Mar del Plata , Sala III, 21/02/13 “Moreno Blanca Mabel c AMX Argentina SA s/ Reclamo contra actos de particulares” LLBA, 2013-julio-665).

Del mismo modo y a la luz de los hechos denunciados, y sin perjuicio de la falta de aporte de prueba documental efectuada por las demandadas, he de tener en especial consideración la razón de ser del principio de cargas dinámicas de la prueba en materia consumeril, y que entiendo está constituida por el deber de prestar debida colaboración necesaria para el esclarecimiento del caso.

Que tal conducta no se observa en modo alguno por parte de las demandadas, quien invoca la contratación de múltiples seguros, sin acompañar documental de la mayoría de ellos e incluso incurriendo en múltiples contradicciones respecto de los hechos que invoca y la prueba que ella misma ofrece. Noto en este punto, que se invoca la baja de todos los seguros, informando cinco (5) en total , al tiempo que solo acompaña en debida forma la baja de dos (2) de ellos. De igual modo sucede con la solicitud respecto de los 5 seguros invocados en escrito de contestación.

Que tal proceder, siendo que se trata de documental que debe de ser aportada justamente por quien practicara cobros sobre la base de existencia de contratos de seguro, resulta cuanto menos, contrario al deber de colaboración para esclarecer los hechos puestos en debate en el presente juicio.

He de destacar incluso, que la documental que no aportan las demandadas, es prueba requerida por la actora como “en poder de la demandada”, lo que permite por ello activar el deber de colaboración de la parte más fuerte del vínculo contractual .

En este sentido se ha sostenido que *“cabe advertir que hay autores que sostienen que para que se active el deber de colaboración del proveedor se requiere, previamente,*

que el consumidor acredite los presupuestos de hecho de la norma invocada . Así por ejemplo debería intimar al demandado a que acerque al proceso las pruebas que se encuentren e su poder" (Sáenz Luis JR, "Distribución de la carga de la prueba en las relaciones de consumo" LA LEY, 2015-C,512, en cita de Demetrio Alejandro Chamatrópulos "Estatuto del Consumidor T II , pág. 1242 Ed La Ley, 2da Edición).

Por otro lado he de dejar en claro, que ello en modo alguno implica dejar al actor liberado de toda prueba y otorgar veracidad solo a sus dichos, sino que será necesario que el mismo acredite la existencia de la relación de consumo, como así también indicios claros del proceder abusivo y nocivo a sus derechos de parte del proveedor, que en el caso está dado por los descuentos desconocidos. Elementos ambos que entiendo surgen de la documental sustanciada.

En este sentido se sostuvo que *"ante todo, el consumidor debe siempre probar la relación de consumo, los presupuestos de la responsabilidad en caso de que reclame daños y su cuantía"* (Tambussi Carlos E. Juicios y procesoscit., p.83 en cita de Demetrio Alejandro Chamatrópulos "Estatuto del Consumidor T II, pág. 1243 Ed La Ley, 2da Edición).

Sin perjuicio de lo dicho hasta aquí, cierto es que en el caso de operaciones sistémicas como las que nos ocupan respecto de una entidad financiera y de seguros hacia sus clientes, resulta posible que el vendedor no haya informado adecuadamente, en base a las exigencias legales de la LDC y ley 17418 de seguros a la cual se encuentra sujeto, con relación a los alcances y consecuencias jurídicas del servicio que se le ofrecía a la actora. Circunstancia ésta, que surge acreditada de la misma prueba ofrecida por las demandadas.

En efecto, en el caso, no ha sido demostrado por parte de las demandadas, que sus oficiales de cuentas y/o representantes de ventas, hayan informado de manera cierta, clara y detallada a la actora conforme a las previsiones del art. 4 de la Ley 24.240, más aún cuando se trata de ventas de productos a clientes de la entidad bancaria en la cual ésta actúa en un doble carácter, como entidad financiera y agente institorio.

De igual modo, y como se indicara anteriormente, no se acredita en autos por quienes tienen la carga de hacerlo, que se hayan entregado las pólizas a la actora, sin que se pueda interpretar que la falta de cuestionamiento de resúmenes de cuenta por parte de ésta, convaliden un contrato en el que no obra acreditado la voluntad de la actora para adherir o consentir a un contrato que tampoco ha recepcionado, en incumplimiento al art. 11 de la Ley de seguros precitada.

En línea con esta línea de razonamiento el Superior Tribunal de Justicia ha dicho que *“la omisión informativa no es inocua, dado que priva al consumidor de la posibilidad de elegir libremente evaluando los pros y los contras de lo que se le está ofreciendo, quedando solo en su consideración las virtudes del producto o servicio que le relata el vendedor, incrementándose notoriamente de tal forma la chance de contratación y, por lo tanto, el beneficio económico de los proveedores”*.

En esta línea argumental, y entendiendo a los contratos de seguro como contratos de adhesión y de consumo a los que corresponderá aplicar el régimen consumeril vigente, el proveedor debe de dar una información cierta y clara, a fin de que el consumidor tenga la libertad o el conocimiento pleno, para contratar servicios cuyas condiciones de comercialización puedan resultar contrarias a sus intereses, como por caso, descuentos o cargos extras sobre el valor de mantenimiento de su cuenta bancaria.

Que en misma línea de razonamiento, se ha sostenido que: *“en el marco de calificación de los contratos de seguro puestos en crisis, como contratos de consumo conforme art. 1093 CC y C con características propias de falta de paridad al celebrarlos lo que los convierte en contratos de adhesión - arts. 984 y 985 Ccy C-, la falta de demostración de que se hubiera transmitido a la actora información cierta, clara y detallada respecto de los términos de contratación que el vendedor/a interviniente en el caso concreto les ofrecía conforme art. 4 de la LDC, lo cual no puede ser tenido por cumplido con la mera firma de las solicitudes de alta a lo que se agrega la falta de prueba de entrega de la póliza, me llevan a concluir que la actora como parte débil de una relación consumeril asimétrica no ha prestado un consentimiento con efectos jurídicos de aceptación del contrato predispuesto que se le ofrecía, lo cual afecta su esfera de libertad de contratación -art. 1099 del CCyC-, lo que tiene como consecuencia la nulidad”* (Juzgado Civil Comercial y de Minería Nro. 3 de Viedma, en autos: MIÑÓN GUILLERMO PEDRO C/ BANCO PATAGONIA SA s/DAÑOS Y PERJUICIOS-01/01/2022).

Que como se indicara anteriormente, se omite acompañar las pólizas sobre los seguros invocados por las demandadas, y nada surge de la prueba ofrecida y acompañada por estas con relación al consentimiento dado para la contratación de los seguros en cuestión.

Que en efecto, BHN, BHN SEGUROS Y BHN VIDA SA, han acompañado únicamente constancia de baja de servicios y formularios de solicitud de seguros que en modo alguno importan una póliza o contrato final sobre el que el consumidor tendrá certeza

respecto de los servicios adquiridos y sus condiciones de comercialización finales. Por lo que no se verifica el otorgamiento de información clara y precisa de los servicios ofrecidos, y menos aún, que estos hayan sido efectivamente contratados por la actora.

Que asimismo, si bien la demandada presenta dos constancias suscriptas por la actora solicitando un seguro de vida sin costo y un seguro de bienes móviles, dichas solicitudes y los cobros efectuados por las demandadas, si bien permiten constituir indicios de la existencia de un contrato, la falta de póliza, notificación de alta de los seguros y de acreditación de un consentimiento válido de la actora, permiten sostener la invalidez y nulidad de dichos contratos. Ello, sin perjuicio de la inexistencia de los demás contratos de seguro invocados por la demandada, de los que no surge siquiera solicitud alguna de parte de la Sra. Matar.

Que en razón de todo ello, puede entonces concluirse, que las codemandadas no han podido acreditar que la actora haya manifestado, con total discernimiento e intención y libertad, su voluntad en contratar los seguros que les fueron debitados de su cuenta en la entidad bancaria, e incluso han omitido acompañar documentación que sin dudas debía constar en su poder, como fueran las pólizas de cada seguro.

Que dicha prueba debió de ser acreditada por las demandadas, por cuanto como se indicara en párrafos anteriores, resulta aplicable al caso el régimen consumeril, el que en su artículo 53 dispone: *"Los proveedores deberán aportar al proceso todos los elementos de prueba que obren en su poder, conforme a las características del bien o servicio, prestando la colaboración necesaria para el esclarecimiento de la cuestión debatida en juicio"*.

Que en efecto, dicha carga resultó incumplida por las aquí demandadas, ya que pese al requerimiento formulado por las actoras en cuanto a acompañar solicitud de los seguros contratados y sus respectivas pólizas, han omitido acompañar dicha documental en su escrito de contestación, limitándose a acompañar resúmenes de cuenta bancaria, constancia de bajas ya gestionadas respecto de dos seguros en debida forma y copia de 2 solicitudes de seguros (Vida y sobre bienes móviles), que resultan insuficientes para acreditar la existencia de consentimiento de la actora respecto de la celebración de los contratos de seguro puestos en crisis.

Que tal omisión no puede ir en contra de los derechos del consumidor, siendo que en el caso resulta vulnerado el derecho a la información, derecho de raigambre constitucional por su expresa recepción en art. 42 de nuestra ley suprema.

Que sin perjuicio de los argumentos hasta aquí vertidos, no puedo soslayar que aún no

obrando en autos las pólizas de los seguros puestos en crisis, uno de los argumentos dados por las codemandadas a los fines de tener por acreditada la contratación de servicios y desligar su responsabilidad, es que la actora conocía o podía conocer los débitos que se le efectuaron de su cuenta bancaria. y sin embargo no cuestionó por el carril adecuado los débitos que le fueran efectuados por dichos seguros.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la LDC en su artículo 35 dispone expresamente: *“Queda prohibida la realización de propuesta al consumidor, por cualquier tipo de medio, sobre una cosa o servicio que no haya sido requerido previamente y que genere un cargo automático en cualquier sistema de débito, que obligue al consumidor a manifestarse por la negativa para que dicho cargo no se efectivice”*.

Que en razón a ello, no resulta ajustada a derecho la defensa formulada con fundamento en alegar que los clientes consintieron los débitos por el solo hecho de no cuestionarlos, por cuanto pueden no haber tomado inmediato conocimiento de aquellos y cuando lo hicieron, realizaron las averiguaciones y reclamos pertinentes a fin de obtener la baja.

Que debo asimismo destacar que, de la prueba sustanciada en autos, surge que los descuentos por dichos contratos de seguro lo fueron sobre la cuenta de titularidad de la Sra. Matar, respecto de quien no se acredita por la demandada solicitud de alta o consentimiento alguno para la celebración de dichos contratos.

Que en razón a todo lo hasta aquí expuesto, he de considerar acreditada la falta de consentimiento valido de la actora respecto de los seguros Vida solicitado en 2019 y sobre bienes móviles solicitado en 2023 y puestos en crisis, por inexistentes ante ausencia plena de consentimiento de los seguros a) contrato de ‘Protección de Bienes Móviles póliza 14.975 ’, b) de ATM c) de seguro ‘Compra Protegida’, y por configurado un claro incumplimiento al deber de información de parte de las entidades demandadas.

Que ante ello resultara procedente hacer lugar al reintegro de cada una de las sumas que fueran debitadas de modo ilegítimo a la Sra. Matar, conforme documental sustanciada con más intereses a devengar desde que cada suma fuera descontada sujeto a liquidación.

En lo que refiere a la falta de un trato digno a la Sra. Matar, la misma sostiene que nunca otorgó su consentimiento informado a los fines de los débitos generados, ni tampoco ha recibido las pólizas de los supuestos seguros. Considera que ello se ve exacerbado en vistas de la condición de discapacidad que posee, y ser considerada una usuaria hipervulnerable, en vistas de que se encuentra dentro de *“...aquellas personas*

que por diversas razones están en una situación de debilidad mayor que el común de la gente [...] por ejemplo, los niños, personas con discapacidad, adultos mayores...”.

Hace hincapié en que pese a su condición de tal, solo se le permitió hacer sus reclamos por los débitos que entendían eran ilegítimos, de modo presencial en sucursal.

Que de ello he de considerar que la actora, pese a la condición de persona hipervulnerable que acredita, se vio en la obligación de acudir personalmente a la sucursal del banco a gestionar los descuentos cuya legitimidad cuestionaba.

Que tal circunstancia, no logró ser desacreditada por la demandada, lo que a la luz del principio de carga dinámica de la prueba al que refiriera oportunamente, permite tener por acreditado un claro desinterés y destrato respecto de la situación denunciada por la Sra. Matar. Ello, por cuanto pese a su condición de consumidora con discapacidad motriz, se vio en la obligación de acudir personalmente a efectuar el reclamo de sus derechos como consumidora sin que se acredite haya podido disponer de otro medio idóneo a esos efectos. Que como consecuencia de la falta de respuesta efectiva a sus reclamos, la actora debió de acudir ante; ésta instancia judicial.

Que en razón a ello, he de tener por acreditada la falta de un trato digno por parte de las demandadas, y por ende, por procedente la multa por daño punitivo prevista en art 52 bis ley 24.240, como así también he de considerar que dichas circunstancias resultan susceptibles de generar en la actora un perjuicio en sus sentimientos, producto de la frustración que válidamente puede sentir quien observa múltiples descuentos por seguros desconocidos y que pese a su condición de capacidad de hecho reducida, debe de efectuar reclamos por un único medio presencial sin alternativa alguna, debiendo incluso verse en la necesidad de acudir ante ésta judicatura en pos de defender sus derechos.

Finalmente en lo que refiere a la falta de cumplimiento del deber de información, y sin perjuicio de las consideración hasta aquí formuladas, en este punto la actora expresa que lo que mejor refleja la falta de información del Banco es la falta de entrega de la póliza, documento en que obran las condiciones del seguro que se contrató y bajo qué características, a los fines de tener la información adecuada en el caso de un siniestro.-

Que como también expresa la actora, premisa a la que adhiero, se debe tener en cuenta que *“La protección del consumidor se logra proporcionándole un nivel de información suficiente que le permita tomar una decisión jurídica y económica debidamente reflexionada y acorde a sus intereses”.*

Que en contraposición a ello, la demandada invoca la suscripción y contratación de

distintos seguros a lo largo del tiempo, acompañando numerosa documental de la que solo se acredita la solicitud en año 2019 de un seguro de vida por los servicios bancarios solicitados y a exclusiva costa del Banco. Asimismo solo se acredita el otorgamiento de copia de solicitud de seguro por protección de bienes móviles suscripta por la actora en fecha 31/05/2023.

Que en ese marco de situación, no obrando acreditado en autos la solicitud y contratación válida de los seguros que fueran cobrados a la actora y cuestionados por ésta, he de considerar acreditada la falta de información clara, cierta y detallada respecto de los bienes y servicios que le fueran descontados a la actora e invocados en su escrito de contestación por parte de la propia demandada. Puntualmente no se ha cumplido con el deber de información respecto de los seguros en cuestión.

En efecto, la Sra. Matar no tuvo la posibilidad de conocer acabadamente los servicios de seguro que se le descontarían ni sus condiciones de comercialización finales, por cuanto dicha información no fue otorgada y se encontraría en las pólizas y constancias de alta que solicita pero que no son presentadas por las demandadas.

V.- Que por todo ello he de hacer lugar a los rubros objeto de reclamo por la parte actora contra BHN SA, BHN VISA SA y BHN Seguros en forma solidaria y en los términos que seguidamente se exponen:

a).- Respecto del daño directo, la actora reclama la devolución de la suma de PESOS CUARENTA Y CINCO MIL QUINIENTOS OCHENTA Y DOS CON 43/100 (\$45.582,43).

El daño directo se encuentra previsto en el art. 40 bis LDC, el cual establece que: "*El daño directo es todo perjuicio o menoscabo al derecho del usuario o consumidor, susceptible de apreciación pecuniaria, ocasionado de manera inmediata sobre sus bienes o sobre su persona, como consecuencia de la acción u omisión del proveedor de bienes o del prestador de servicios.*"

Que la procedencia de la responsabilidad por daño patrimonial que se endilga a las aquí demandadas, deberá de surgir del juego armónico de lo dispuesto por artículos 40 y 40 bis LDC. Esto es, existir una relación de consumo de la que derive un perjuicio patrimonial al consumidor.

Que en el caso, se reclama el daño patrimonial sufrido por los descuentos y cobros injustificados de las codemandadas.

Que la demandada no ha logrado acreditar la contratación de los seguros que ella misma informa en su escrito de contestación, no obrando en autos constancia de pólizas y

contratos finales suscriptos por ambas partes en que obre un válido consentimiento de la actora respecto de los seguros que le fueran descontados, y constituidos por: a) 'Protección de Bienes Móviles póliza 145.975 ', b) Bienes Móviles –póliza 956/422 cuya venta se realizara en junio de 2023 c) de "vida 24 max" cuya venta según la demandada se hubiera realizado vía telefónica, c) de ATM cuya venta según la demandada se hubiera realizado vía telefónica d) "Compra Protegida" contratado de modo presencial en sucursal Viedma.

Que en razón a ello y las consideraciones vertidas en considerando IV de la presente, corresponderá tener por inválidos los contratos cuya solicitud acompaña la demandada, correspondiendo declarar su nulidad, y por inexistentes aquellos seguros respecto de los cuales no obra constancia de solicitud ni consentimiento alguno de parte de la actora. Debiendo por ello efectuarse la devolución de los cobros efectuados a la Sra. Matar por dichos conceptos, desde que cada suma le fuera descontada con mas los intereses devengados desde ese momento y hasta la fecha de efectivo pago conforme tasa de precedente MACHIN de STJ.-

b).- Respecto al daño extrapatrimonial, la actora reclama la suma de PESOS QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS DIECISIETE CON 57/100 (\$554.417,57). Respecto de éste rubro, cabe indicar que el daño moral importa un instituto que *"No se reduce al pretium doloris, pues involucra todo daño a intereses jurídicos extrapatrimoniales"* (conf. CNCom., Sala B, in re: "Galán, Teresa c. Transportes Automotores Riachuelo S.A. s. sumario", del 16.03.99). En similar sentido, calificada doctrina legal sostuvo que se trata de una lesión susceptible de causar lo que una aguda fórmula ha llamado *"modificaciones disvaliosas del espíritu"* (v. Pizzarro Daniel, "Reflexiones en torno al daño moral y su reparación", JA del 17.09.86, especialmente pág. 6 y doctrina allí citada).

Que asimismo, sabido es que difícilmente éste tipo de perjuicio pueda ser acreditado de modo directo, bastando por ello con acreditar las circunstancias que rodearon el hecho y que fueron su consecuencia.

En el caso de autos y con fundamento en los considerandos emitidos en punto IV la presente a los que remito, he de considerar procedente el rubro reclamado.

Que aún luego de serle solicitada la pólizas de seguro y solicitud expresa de los servicios de seguro a las codemandadas en ésta instancia, no dieron cumplimiento a ello, lo que sirve como indicador de que existieron molestias que excedieron el marco de una mera inquietud o incomodidad que ha de tolerarse en lo cotidiano, para tornarse

en una situación en la cual se causó a la actora un serio disgusto que debe ser indemnizado.

En esa línea de argumentación, considero entonces que las circunstancias acreditadas en autos son suficientes para sostener la procedencia del rubro, en tanto se colocó a la parte actora en una situación frustrante de sus afecciones íntimas, lo cual pudo ser evitado con un mínimo de diligencia por parte de las codemandadas.

Que en lo que refiere a la cuantificación por dicho rubro, he de tener en cuenta las afecciones personales que se presumen a partir de las situaciones reseñadas y que requirieron la tramitación íntegra del presente proceso, tomando en consideración el valor reclamado y demás circunstancias acreditadas en el caso.

Que no cabe aplicar pautas matemáticas para cuantificar el daño, sino que es preciso valorar las circunstancias de la causa, pues la cuantía de la reparación depende de los factores indicados ut supra, y que deben juzgarse a la luz del prudente arbitrio de los jueces.

Por ello, en uso de las facultades establecidas en el art. 165 del CPCyC considero razonable otorgar por el rubro daño moral la suma de PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350,000) con más los intereses que se devenguen desde la fecha de interposición de la demanda. Dichos intereses deberán devengarse desde fecha de interposición de la demanda a la tasa del calculador de Poder Judicial de Río Negro según criterio establecido por Superior Tribunal de Justicia de Río Negro (Machín).

c).- Asimismo, corresponde entonces analizar la procedencia de la multa civil o daño punitivo por el que la actora reclama el pago de la suma de PESOS UN MILLÓN DOSCIENTOS MIL CON 00/100 (\$ 1.200.000,00).

Que la ley 24.240 establece en su art. 52 bis, para los casos en que el proveedor no cumpla con sus obligaciones legales o contractuales, la cual -de ser procedente- debe graduarse en función de la gravedad del hecho y demás circunstancias del caso.

Respecto a la finalidad de esta sanción no resarcitoria, Irigoyen Testa, expresa que su función principal es *“la disuasión, específica y general, de conductas dañosas conforme los estándares deseables socialmente”* (Irigoyen Testa, Matías. “Daños punitivos, análisis socioeconómico del derecho y teoría de juegos. JA. 2006-II Pág. 1024”). Como se ha puesto de manifiesto, *“...este instituto cumple una doble función: sancionar al autor de una grave inconducta y, al mismo tiempo, disuadir -ante el temor de la sanción- a que se reiteren en un futuro, hechos semejantes”* (RUA, MARIA ISABEL, “El daño punitivo en la reforma de la ley de Defensa del Consumidor”, LA LEY 2009-

D, 1253).

En este último aspecto, procura que para el proveedor no resulte más conveniente, en términos económicos, reparar que evitar el daño. Finalmente, busca que el impacto de ese efecto disuasivo se extienda a otros agentes de modo tal que se abstengan de incurrir en la conducta socialmente no deseada.

En línea con ello se ha sostenido por calificada jurisprudencia sobre la materia que: *“La sanción pecuniaria en el daño punitivo está estrechamente asociada a la idea de prevención de ciertos daños, y también a la punición y al pleno desmantelamiento de los efectos de ilícitos que, por su gravedad o por sus consecuencias, requieren algo más que la mera indemnización resarcitoria de los perjuicios causados”* (CNCom, expte. nro. 42014/2009 “Acuña, Miguel Ángel c/ Banco de Galicia y Buenos Aires SA s/ sumarísimo” 28.06.2016; Stiglitz, Rubén S. y Pizarro, Ramón D., “Reformas a la ley de defensa del consumidor”, LL, 2009B, p. 949).

Que esta multa se aplica con la finalidad de castigar al incumplidor y disuadir al sancionado de continuar con su conducta o conductas similares, y para disuadir también a otros proveedores que practiquen conductas análogas a la sancionada.

Que asimismo, de las constancias de autos puede observarse que el accionar de las demandadas no ha quedado configurado solo como incumplimientos contractuales sin consecuencias, sino que, por el contrario, han generado daños de consideración en la actora, por lo cual resulta procedente su reconocimiento.

Que en efecto, considero el daño punitivo habrá de resultar procedente frente a la acreditada violación de la obligación de brindar información cierta, clara y detallada sobre las condiciones de contratación respecto de la oferta de servicios de seguro, lo que a su vez se vincula estrechamente con el la obligación de otorgar un trato digno a todo consumidor (conf. art 8 bis ley 24240) .

Que de ello resultará ajustado a derecho imponer a las demandadas la multa civil objeto de análisis conforme lo dispuesto por artículo 52 bis de ley 24.240.

Asimismo y analizando el reclamo, cabe señalar que el Superior Tribunal de Justicia de nuestra provincia, respecto de la multa civil o daño punitivo, tiene dicho que *“...se trata de una herramienta de prevención del daño que se aplica como sanción a quien ha actuado con grave indiferencia hacia los hechos del consumidor. Solo procede, entonces, ante la intención o suficiente negligencia que, como tal, amerite sanciones con el fin de desanimar la ocurrencia futura de acciones similares. Y si bien es cierto que ha sido criticado el alcance amplio con el que ha sido legislada dicha multa civil,*

en cuanto refiere a cualquier incumplimiento legal o contractual, en la actualidad existe consenso dominante tanto en la doctrina como en la jurisprudencia en el sentido de que los daños punitivos solo proceden en supuestos de particular gravedad, calificados por el dolo o culpa grave del sancionado o por la obtención de enriquecimientos indebidos derivados del ilícito o, en casos excepcionales, por un abuso de posición de poder, particularmente cuando ella evidencia menosprecio grave por derechos individuales o de incidencia colectiva...”, (STJRNS1, Se. N° 09/2021, en autos “COFRE”).

Doctrina ésta, que resulta obligatoria para los Juzgados inferiores en los términos previstos por el art. 42 de la L.O. Aquí es preciso señalar que los consumidores ligados a las entidades financieras o de seguro, terminan declinando sus reclamos por lo engorroso de la vía para hacerlos, o bien, recurriendo a una sede judicial para conseguir una respuesta positiva a su pedido; situación que sería evitada con mínimas diligencias por parte de la proveedora de servicios, quien tiene la obligación impuesta por la ley, de poner a disposición de sus clientes, toda la información necesaria sobre los servicios que presta.

Así y respecto de éste caso, es considerada una conducta grave, que la actora esté suscripta a un seguro que no contrató y cuya póliza e información sobre sus términos no se acredita le haya sido otorgada, ni menos aún que se corresponda con un servicio de seguro que haya sido solicitada por ésta. Vale remarcar, de los 5 seguros contratados invocados por la demandada, solo logra acreditarse la solicitud del seguro sobre bienes móviles a BHN Seguros Generales en mayo de 2023 y el de seguro de vida requerido en agosto de 2019 sobre el que nunca debió efectuarse descuento alguno, por ser a cargo exclusivo del banco.

Asimismo, las sumas descontadas por mes, generaron un enriquecimiento indebido de las demandadas y forzaron a la actora al inicio de reclamo en sede judicial.

En razón de lo hasta aquí expuesto he de considerar procedente la multa civil que se reclama, y que deberá de ser impuesta a las aquí demandadas de manera solidaria.

Finalmente y en lo que concierne al monto que habré de establecer por este rubro, entiendo debe prevalecer un criterio de equidad que calificada doctrinal legal a expresado como: *“Ni una sanción pecuniaria tan alta que parezca una confiscación arbitraria, ni tan baja que por insignificante no cause efecto alguno en el sujeto obligado: que sea la equidad la base de la estimación: ubicar la equidad en el lugar preciso, que es cuando juega con máximo espacio la discrecionalidad del juzgador”*

(ver: Jorge Mosset Iturraspe - Miguel A. Piedecabras, Código Civil Comentado, art. 1069, Responsabilidad Civil, pág. 44, Rubinzal Culzoni, Santa Fe, 2003) (Conf. Cám. 1º Civ. y Com. en “Navarro, Mauricio José c/Gilpin Nash, David Iván -Abreviado- Exp. N° 1745342/36”, Sentencia N° 181 del 27/10/2011, Semanario Jurídico: N°: 1846, del 1/03/2012, cuadernillo: 7, tomo 105, año 2012 - A, página: 321).

Que en esa lógica de aplicación, he de tener presente también la existencia de antecedentes judiciales contra las demandadas ante ésta misma judicatura (LUPIANO MARCELO ADRIAN Y LUPIANO MIGUEL C/ BHN VIDA S.A. , BHN SEGUROS GENERALES SA Y BANCO HIPOTECARIO SA S/ MENOR CUANTIA”, VI-00126-JP-2024), apareciendo entonces como una práctica habitual de las codemandadas que deberá de ser prevista al graduar la multa en análisis.

En razón de esta lógica de razonamiento, obrando de conformidad a lo dispuesto por artículo 47 inc. b) y 49 de ley 24.240, a la luz de los hechos antes descriptos y que considero fueron acreditados en autos, y en consideración de la naturaleza de los sujetos implicados y antecedentes de símil naturaleza contra los mismos, entiendo prudente establecer como monto de éste resarcimiento, la suma de PESOS SETESCIENTOS MIL (\$700.000).

VI.- Que respecto de las costas, el sistema protectorio de los consumidores otorga al concepto “justicia gratuita” el alcance de “acceso a justicia”, así lo ha establecido la Corte Suprema de la Nación al postular que el beneficio de gratuidad en estos casos no agota sus efectos en la tasa de justicia y sellados de actuación, sino que extiende también sus alcances a las costas del proceso. Del mismo modo se ha pronunciado nuestro Superior Tribunal de Justicia, al determinar el alcance del beneficio de justicia gratuita, alegando que “la Ley de Defensa del Consumidor; contiene en su art. 3 normas de interpretación específicas (...) por la cual en caso de duda sobre la interpretación de los principios que establece la ley, deberá prevalecer la más favorable al consumidor”, (conf. LOPEZ, PATRICIA LILIAN C/ FRANCISCO OSVALDO DIAZ S.A. Y OTROS S/ SUMARÍSIMO S/ CASACIÓN). De modo que los obstáculos de origen económico no deben comprometer el acceso a justicia ni privar a los consumidores de la efectiva tutela de los derechos consagrados en el texto constitucional. Por ello, las costas del presente proceso serán impuestas a la demandada.

VII.- Para la regulación de los honorarios profesionales tendré en cuenta la labor cumplida, medida por su eficacia, calidad y extensión, conjugado con el monto de la condena y las etapas efectivamente cumplidas (Conf. Arts. 1, 6, 7, 8, 9, 40 y conc. Ley

G 2212 y las disposiciones del art. 808 del CPCyC).

Por todo lo expuesto y conforme lo previsto por el art. 806 y siguientes del CPCyC;

RESUELVO:

I.- No hacer lugar a la defensa de falta de legitimación pasiva interpuesta por Banco Hipotecario SA conforme los fundamentos dados en considerando III de la presente.

II.- Hacer lugar a la demanda interpuesta contra BHN SEGUROS GENERALES SA CUIT 30693504186; BHN VIDA SA-VIDA CUIT 30693503953 y BANCO HIPOTECARIO SA CUIT 30500011072, declarando la nulidad de contrato de seguro “Vida 24Max” correspondiente a solicitud de productos bancarios suscripta por la actora en fecha 26 de agosto de 2019 y de contrato de “Seguro sobre bienes móviles” correspondiente a solicitud Nro. 20351730 suscripta por la actora en fecha 31 de mayo de 2023, y declarar la inexistencia de: a) contrato de ‘Protección de Bienes Móviles póliza 145.975 ’, b) de ATM c) de seguro ‘Compra Protegida”, y condenándolas en forma solidaria a:

a) abonar al Sr. MATAR SUSANA BEATRIZ DNI: 14.979.790 la suma de **PESOS CINCUENTA Y CUATRO MIL OCHOCIENTOS OCHENTA CON 22/100 (\$ 54.880,22)** en concepto de todos los débitos por primas de seguros declarados inexistentes que fueran efectuados en la cuenta bancaria CA en pesos Nro.4-040-0001100615-2, con más sus intereses devengados desde que cada suma fuera descontada y en los términos citados en el considerando V a). Debiendo para ello cumplimentar el pago dentro del plazo de 10 días de notificado de la presente, adjuntando en autos la respectiva liquidación de la que surja el monto correspondiente.

b) abonar a la Sra. Matar, DNI 14.979.790, la suma de **PESOS TRESCIENTOS CINCUENTA MIL (\$350.000) en concepto de daño extrapatrimonial, con más la suma de PESOS CIENTO VEINTIOCHO MIL SETESCIENTOS TREINTA Y NUEVE c/ 45/100 CTVOS (\$128.739,45)** en concepto de intereses devengados desde fecha de interposición de la demanda y conforme los términos indicados en considerando V b) de la presente. Todo ello con más el pago de la suma de **PESOS SETESCIENTOS MIL (\$700.000), en concepto de daño punitivo.** Dichos importes ha abonar en el plazo de diez (10) días de notificada la presente, y desde allí con más los intereses legales (conforme tasa establecida en sentencia de autos "*Machin contra Horizonte ART S.A*"), hasta su efectivo pago, sujeto a liquidación.

III.- Líbrese oficio al Banco Patagonia S.A. (CUIT 30500006613) para que proceda a la inmediata apertura de una cuenta judicial perteneciente a estos autos e informe sus datos

a este Juzgado, dicho oficio deberá ser confeccionado por la parte interesada, firmado en forma digital sin control del Juzgado, ello con los recaudos y bajo la responsabilidad establecida en el art. 400 del CPCyC, y diligenciarlo mediante el Sistema de Notificaciones electrónicas del Poder Judicial.

IV.- Firme que se encuentre la presente, póngase en conocimiento al Departamento de Defensa del Consumidor, dependiente del Ministerio de Economía de la Provincia de Río Negro la sanción impuesta a BHN SEGUROS GENERALES SA; BHN VIDA SA-VIDA y BANCO HIPOTECARIO SA.-

V.- Imponer costas del presente juicio a las demandadas en autos (art. 68 del CPCyC).

VI.- Regular los honorarios profesionales de JUAN IGNACIO SANTOS en el equivalente a 5 JUS más el 40 % por IVA si correspondiere y los de JORGE DANIEL PALMA, en el equivalente a 5 JUS más el 40 % por IVA si correspondiere. Notifíquese a la Caja Forense y cúmplase con la ley 869.-

VII.- Notifíquese a las partes, con la constancia de que de resultar acorde a lo dispuesto por artículos 242, 809 CPCCRN y Acordada 08/2024, podrá apelarse la presente en el término de cinco (5) días debiéndose tener presente lo dispuesto por art. 809 C.P.C.C y art. 80 de la Ley Orgánica del Poder Judicial 5731.-

VIII.- Regístrese, protocolícese y, cumplido que sea, archívese.

Se hace saber que de conformidad a lo dispuesto en la Acordada 36/2022 STJ - ANEXO I. Punto 9. "(...) todas las providencias y decisiones judiciales, incluyendo la sentencia definitiva, quedan notificadas el martes o viernes posterior al día que se publican en el sistema PUMA, o el siguiente día de nota si alguno de aquellos resulta feriado.

Pablo S. Díaz Barcia

Juez de Paz

ante mí:

María Gabriela Barbarossa

Secretaria Letrada